

Programma van eisen: Functioneel

Dit hoofdstuk omschrijft de eisen met betrekking tot de levering, zoals gevraagd in deze aanbesteding. Naast de beschreven levering en de opgenomen eisen geldt dat de opdrachtnemer te allen tijde aan de wettelijke eisen moet voldoen die direct of indirect op de uitoefening van de betrokken levering van toepassing zijn. Met het indienen van een inschrijving geeft de inschrijver aan, dat hij akkoord gaat met de in dit hoofdstuk gestelde eisen inclusief de bijbehorende bijlagen. Indien u niet voldoet aan de eisen en gevraagde levering dan zal de inschrijving ongeldig worden verklaard omdat deze niet voldoet aan de minimale vereisten.

De functionaliteit van het RIS wordt in deze paragraaf op hoofdlijnen beschreven. In de volgende onderliggende paragrafen wordt deze functionaliteit verder toegelicht.

Bestuurlijk informatiesysteem (BIS)

Het BIS wordt door de gemeente Vlaardingen gebruikt voor het ondersteunen van de betrokkenen bij collegevergaderingen. Daarnaast wordt voor overige gremia gebruik van het BIS gemaakt zoals de directievergaderingen en portefeuillehoudersoverleggen. De belangrijkste gebruikers van het BIS zijn ambtenaren en collegeleden. Het BIS bevat alle vergaderstukken die collegeleden nodig hebben om hun werk uit te voeren. Collegeleden zijn dus volledig afhankelijk van het BIS en de bijbehorende vergaderapp.

Strategie, Beleid en Coördinatie (SBC) is verantwoordelijk voor het op de juiste wijze laten verlopen van een collegevergadering. Deze verantwoordelijkheid start met het voorbereiden van de agenda en bijbehorende stukken. Zij eindigt (voor zover relevant voor dit Programma van Eisen) bij het afsluiten van de vergadering en op een juiste manier beschikbaar stellen van de documenten (besluitenlijsten en dergelijke).

Raadsinformatiesysteem (RIS)

Het RIS wordt door de gemeente Vlaardingen gebruikt voor het ondersteunen van de betrokkenen bij onder andere raads- en raadscommissievergaderingen. Daarnaast wordt voor overige gremia gebruik van het RIS gemaakt zoals het presidium en informatiebijeenkomsten etc. De belangrijkste gebruikers van het RIS zijn collegeleden, raadsleden, steunraadsleden en fractieassistenten, inwoners van de gemeente Vlaardingen en de griffie. Het RIS bevat alle vergaderstukken en alle informatie die raadsleden nodig hebben om hun raadswerk uit te voeren. Raadsleden zijn dus volledig afhankelijk van het RIS en de bijbehorende vergaderapp.

De griffie is verantwoordelijk voor het op de juiste wijze administratief en technisch laten verlopen van een vergadering. Deze verantwoordelijkheid start met het voorbereiden van de agenda en bijbehorende stukken. Zij eindigt (voor zover relevant voor dit Programma van Eisen) bij het afsluiten van de vergadering en op een juiste manier beschikbaar stellen van de documenten (besluitenlijsten en dergelijke). Burgers van de gemeente Vlaardingen maken voor de informatievoorziening rondom het bestuurlijk proces gebruik van het RIS. Belangrijke elementen dus de toegankelijkheid, doorzoekbaarheid en het gebruiksgemak van het RIS.

Algemene Eisen (AE)

Code	Omschrijving
AE-01	De Leverancier verzorgt en is verantwoordelijk voor de projectleiding en implementatie van de aangeboden oplossing en diens integratie met bestaande systemen voor zover van toepassing (denk aan AV-apparatuur van Heuvelman en het zaakstelsel van Verseon; en in de toekomst het zaakstelsel van xxlnc en het e-depot). Toelichting: Leverancier gaat zelf aan de slag met de inrichting van het stelsel (aanmaken indeling, plaatsen stukken, testen, etc) conform de gestelde eisen en wensen en het goedgekeurde implementatieplan. Er vindt bij een overdracht van stukken geen

	dataverlies plaats, alle geïndexeerde vergaderingen, documenten en overige data worden overgezet. Uit testen en acceptatie door een vertegenwoordiging van eindgebruikers moet blijken of aan de eisen en wensen voldaan is. Voorbeeld: De Leverancier laat aan de griffie zien wat kan en legt de voor- en nadelen uit, de griffie kiest, de aanbieder bouwt, vult en test en vraagt de griffie te controleren of dit voldoet aan de afgesproken lijn. In deze periode is er een medewerker van de aanbieder op de griffie, totdat de griffie aangeeft dat het systeem volledig werkt en voldoet. <u>NVI1: als eis is gesteld dat in de acceptatiefase door de griffie een medewerker van de aanbieder aanwezig is om meteen te kunnen schakelen als er een instelling niet juist is. In de praktijk zal blijken hoeveel tijd dit kost, maar u kunt uitgaan van 5 werkdagen.</u>
AE-02	Het systeem dient (op de achtergrond) voor toekomstige vergaderingen te worden verversd bij het toevoegen van nieuwe agendapunten en/of documenten.
AE-03	Per (steun-)raadslid kunnen foto, contactgegevens en aanvullende informatie (bijvoorbeeld nevenfuncties) worden getoond. De griffie kan zelf de gegevens toevoegen, wijzigen en aanvullen. Het is ook mogelijk een link per raadslid op te nemen over dat raadslid op een andere website.
AE-04	Het systeem ondersteunt digitaal stemmen.
AE-05	De agenda uit het RIS kan worden ingelezen in het AV-systeem waarmee digitaal wordt gestemd tijdens de raadsvergadering. Alle stemmingen zijn direct gekoppeld aan de juiste agendastukken. <u>NVI1: Het kan inderdaad voorkomen dat er binnen 1 agendapunt meerdere stemmingen zijn. Iedere stemming is gekoppeld aan een raadsbesluit, een motie of een amendement. In het RIS dienen deze stemmingen zichtbaar te zijn bij het betreffende agendapunt.</u>
AE-06	Verschillende documenten (bijvoorbeeld moties, schriftelijke vragen, toezeggingen) kunnen worden gekoppeld aan één of meerdere vergaderingen en een themadossier. Er vindt slechts eenmalig registratie plaats.
AE-07	Stemresultaten worden geautomatiseerd per raadslid weggeschreven naar het RIS. Hierbij kunnen verschillende overzichten worden gegenereerd (bijvoorbeeld per fractie of de besluitgeschiedenis van voorstellen). Stemgedrag van raadslid kan door de tijd gevolgd worden.
AE-08	Informatie vanuit het AV-systeem (bijvoorbeeld markeringen en stemmingsuitslagen) worden live ingelezen in het RIS. Hiermee wordt de juiste informatie zichtbaar in het systeem.
AE-09	Na de vergadering kan worden teruggezocht op sprekers, agendapunten en stemuitslagen (op het niveau van individu) binnen het RIS.
AE-10	De support-tijden van Opdrachtnemer omvatten reguliere kantoortijden (8:00 – 17:00 uur), plus de tijden van vergaderingen van de gemeenteraad, de raadscommissies en overige raadsbijeenkomsten. Het contact tijdens het verhelpen van issues tijdens een vergaderavond verloopt tussen de griffie en de Opdrachtnemer.
AE-11	De Opdrachtnemer neemt de historie van het huidige systeem van de gemeente Vlaardingen over. De historie is doorzoekbaar binnen de omgeving van het systeem van Opdrachtnemer.

AE-12	Opdrachtnemer overlegt een migratieplan voor de historie en data van huidig systeem naar systeem van Opdrachtnemer vanaf 2014. Hierbij wordt ook aangegeven hoe lang er nodig is voor de conversie en vindt er een proefconversie plaats die door gemeente Vlaardingen dient te worden geaccepteerd. Opdrachtnemer draagt ervoor zorg dat de migratie is afgerond voor livegang van het systeem.
AE-13	Opdrachtnemer draagt ervoor zorg dat gebruikers (raadsleden, steunraadsleden, fractieassistenten en griffie) elke bestuursperiode een voor hen passende training krijgen (aangepast aan de doelgroep). <u>NV11: Dat is afhankelijk van de verkiezingsuitslag (aantal fracties). Maar u kunt uitgaan van 35 raadsleden, 20 steunraadsleden, 7 collegeleden, 15 fractieassistenten, 10 ambtelijke collegeondersteuners en 6 griffiemedewerkers</u>
AE-14	Het RIS kent geen beperkingen met betrekking tot aantallen van gebruikers.
AE-15	RIS voegt de functionaliteit toe om automatisch gegevens uit te wisselen met het audiovisuele systeem. Het betreft hier de naam en partij van de spreker en de stemresultaten op individueel niveau. De data wordt d.m.v. bi-directionele gegevensuitwisseling gekoppeld.
AE-16	Opdrachtnemer zorgt voor een koppeling met het nog te realiseren e-depot van Stadsarchief Vlaardingen zodat de audio- en videotulen inclusief bijhorende documenten en metadata kunnen worden overgedragen. Indien nodig ontwikkelt opdrachtnemer deze koppeling.
AE-17	Uitslagen van moties, amendementen en antwoorden van het college en andere typering worden geregistreerd en gepubliceerd.
AE-18	Mogelijkheid van lijsten / overzichten van documenten te exporteren op basis van filters. Een voorbeeld hiervan is een overzicht van moties of amendementen per partij over een bepaalde periode of een lijst met ingekomen stukken.
AE-19	De oplossing biedt de mogelijkheid om externe en interne nieuwsberichten te plaatsen.
AE-20	De oplossing biedt de mogelijkheid om bij schriftelijke stemming over personen de stemmingsuitslag handmatig toe te voegen.
AE-21	De oplossing biedt de mogelijkheid om evenementen alleen zichtbaar te maken voor: 1. de griffie 2. de griffie + agendacommissie 3. de griffie + agendacommissie + gemeenteraad (maar niet publiekelijk) 4. iedereen
AE-22	In de oplossing moet het mogelijk zijn aantekening te maken bij vergaderstukken. Deze aantekeningen moeten te delen zijn met collega raadsleden of andere fractiegenoten. Deze aantekeningen moeten ook via de App te raadplegen zijn
AE 23	De aangeboden Oplossing dient volledig in het Nederlands beschikbaar te zijn (schermen, velden, berichten, meldingen etc.)
AE-24	Bij een unaniem besluit zonder hoofdelijke stemming via de stemmodule (zogenoemde besluitstukken of hamerstukken) wordt de stem bij alle aanwezige raadsleden als 'voor' geregistreerd met slechts een druk op de knop

Uitzending (Webcasting) (UE)

De gemeente Vlaardingen zoekt een webcasting-functionaliteit die bij voorkeur volledig geïntegreerd is binnen het RIS. Hiermee is de grootste mate van compatibiliteit bereikt en is het systeem minder kwetsbaar door wederzijdse afhankelijkheden.

Mocht de webcasting-functionaliteit niet zijn geïntegreerd, moet deze probleemloos aansluiten op het systeem. Voor de gebruiker is er geen waarneembare overgang tussen beide systemen.

Code	Omschrijving
UE-01	Het systeem ondersteunt dat er twee gelijktijdige uitzendingen kunnen plaatsvinden.
UE-02	(Webcast)Opdrachtnemer zorgt ervoor dat vergaderingen van de raad worden opgenomen (raadsvergaderingen, raadscommissievergaderingen en andere bijeenkomsten van de raad).
UE-03	De live-uitzending kan per direct stop worden gezet, waarbij ook de uitzending stopt. De opname dient wel door te lopen (en dan met een 'stop' markering in de opname dat het een besloten deel van de vergadering is).
UE-04	Voor wat betreft de serviceverlening moet inschrijver het systeem op afstand kunnen overnemen en de webcast kunnen continueren.
UE-05	Op aangeven van de gemeente Vlaardingen wordt door medewerkers van de gemeente Vlaardingen zelf een aankondiging van een komende livestream op de website geplaatst.
UE-06	Het webcasting platform is volledig geïntegreerd met de overige informatievoorziening van een specifieke vergadering; zowel in de live situatie als in de VOD-situatie.
UE-07	In de live situatie is de systeem applicatie in staat bij het live videobeeld het actuele agendapunt en een actuele stemmingsuitslag te tonen.
UE-08	Het is mogelijk tijdens of na afloop van een vergadering de markeergegevens van sprekers en stemmingsuitslagen (die bijvoorbeeld afkomstig zijn uit het AV-systeem) te verwerken in het systeem.
UE-09	Het stoppen van de livestream is gekoppeld aan het werkelijke einde van de vergadering. Indien een vergadering uitloopt, loopt de livestream ook door.
UE-10	Het video- en audiomateriaal is gekoppeld aan tijdmarkeringen van de vergadering zelf en alle agendapunten.
UE-11	De webcasting-oplossing heeft een mogelijkheid handmatig achteraf de gehele opname en alle bijbehorende metadata te corrigeren (editen).
UE-12	Inschrijver borgt dat bij het starten van een vergadering automatisch de livestream beschikbaar komt. Indien dit onverhoopt niet geschiedt, dient Opdrachtnemer op aangeven van opdrachtgever alsnog handmatig de livestream te kunnen starten.
UE-13	Het is mogelijk om getoonde presentaties (bijvoorbeeld PowerPoint), als deze gekozen zijn als input op het betreffende outputkanaal, via de livestreaming omgeving zichtbaar te maken voor kijkers.
UE-14	Webcasts en opnamen zijn in de bijbehorende app van het RIS beschikbaar, als ook op de website van de raad.
UE-15	In de live situatie kan bij het videobeeld worden getoond: de aan het woord zijnde spreker, de rol en de organisatie waar deze toebehoort. Deze informatie komt uit het AV-systeem.
UE-16	Stemmingsuitslagen worden live getoond. Opdrachtnemer realiseert dit door een koppeling met het aanwezige AV-systeem dat geautomatiseerd deze markeerinformatie aan het systeem aanlevert

UE-17	Het is mogelijk na afloop te zoeken op de live markeergegevens zoals agendapunten en de aan het woord zijnde sprekers. Zoekresultaten bevatten een link naar het betreffende videofragment.
UE-18	Het moet mogelijk zijn na afloop van een vergadering markeerde data zoals timestamps of naamgevingen van markeringen, handmatig te wijzigen (als service van de Opdrachtnemer).
UE-19	De uitzending is naadloos geïntegreerd in de webomgeving van het systeem.
UE-20	Het is mogelijk uitzendingen op openbaar / niet-openbaar te zetten, binnen de softwareomgeving ('druk op een knop').
UE-21	De video player van de webcast wordt vormgegeven in de huisstijl van Vlaardingen.
UE-22	De webcasting dient minimaal full HD te zijn (1080P) en dient gedurende de looptijd van de overeenkomst te voldoen aan de meest recente standaard.
UE-23	De webcasting dient op alle toonaangevende aanbieders van smartphones en tablets te zien te zijn.

Webomgeving (WE)

Voor de toegankelijkheid wordt gebruik gemaakt van een RIS webomgeving. Naast de app is de webomgeving voor de gebruiker de toegang tot (de functionaliteiten van en de informatie uit) het RIS.

Code	Omschrijving
WE-01	Met de integratie van het RIS in de website van de gemeente blijft de "look & feel" (huisstijl) van de gemeentelijke website behouden.
WE-02	Er is een eenduidige gebruikerservaring tussen gemeentelijke website en het RIS. Content / vergaderstream / kalender / documenten vinden zijn allemaal logisch met elkaar verbonden. De gebruiker merkt niet dat hij in een andere omgeving terecht komt, behalve eventueel een ander inhoudelijk hoofdmenu.
WE-03	Door de functioneel beheerder kunnen in een menubalk nieuwe weblinks worden toegevoegd.
WE-04	Er dienen geen functionele beperkingen te zijn tussen het intern of extern benaderen van het RIS.

Raadskalender (RE)

In de raadskalender staan vergaderingen, bijeenkomsten en uitnodigingen. Deze kalender wijzigt regelmatig. De gemeenteraad en griffie verwachten een overzichtelijk en actueel agendaoverzicht.

De gemeente Vlaardingen wil de mogelijkheid om te werken met meerdere parallele sessies in verschillende vergaderruimten op één vergaderavond.

Code	Omschrijving
RE-01	Alle vergaderingen hebben een aparte agenda in het systeem.

RE-02	Vergaderingen worden overzichtelijk en leesbaar gepresenteerd.
RE-03	De kalender met de vergaderingen en evenementen zijn per maand, week en dag in te zien.
RE-04	De kalender / agenda dient verschillende type vergaderingen te ondersteunen.
RE-05	Bij besloten evenementen / vergaderingen moet het mogelijk zijn om alleen kenmerken te tonen voor niet ingelogde gebruikers. De bijlagen zijn dan zichtbaar voor ingelogde gebruikers.
RE-06	Kalenderitems in de raadskalender / van de verschillende gremia kunnen worden gekopieerd / doorgestuurd naar de (digitale) agenda van raadsleden.
RE-07	De (raads)kalender dient automatisch (gepushed) te worden verversd bij nieuwe agenda items of evenementen.
RE-08	De kalender functie dient in de verschillende mogelijke weergaven visueel de huidige datum ("datum van vandaag") te tonen.
RE-09	De kalender functie dient in de verschillende mogelijke weergaven de mogelijkheid te bieden om te navigeren naar de huidige datum ("datum van vandaag").

Sjablonen en documentenbeheer (SE)

De griffie kent verschillende soorten vergaderingen die regelmatig terugkomen. Opdrachtgever is op zoek naar een praktische en hanteerbare manier om hier mee om te gaan, door gebruik te maken van verschillende 'templates'.

Code	Omschrijving
SE-01	Agenda's / vergaderingen kunnen worden gekopieerd dan wel geïmporteerd van de opbouw van een vorige agenda/vergadering.
SE-02	Er kunnen vergadersjablonen worden aangemaakt. Voor verschillende vergadercategorieën dienen standaard sjablonen beschikbaar te zijn of dient de opzet van de vergadering gekopieerd te kunnen worden. Hierbij kunnen doelgroepen / deelnemers automatisch worden gekoppeld aan sjablonen. Er kunnen vaste agendapunten worden toegevoegd aan een agenda.
SE-03	Ook dienen er rechten / autorisaties gekoppeld te worden aan een sjabloon. Deze sjablonen moeten door een functioneel beheerder van de gemeente Vlaardingen zelf aan te passen zijn
SE-04	Het systeem kan besluiten genereren en exporteren naar een open standaard bestandsformaat (PDF/a of ODF).
SE-05	Het systeem kan een automatische attenderingsmail genereren (bv. behorende bij een kalenderitem / nieuwe evenementen, of de opname van een document in een dossier). Functioneel beheerder heeft de mogelijkheid aan te geven of en wanneer een attenderingsmail moet uitgaan. De attendering heeft de functionaliteit van een dagmail waarin ook nieuwsberichten of nieuwsbrieven kunnen worden gedeeld.
SE-06	Het systeem kan dagelijks een automatisch bericht toesturen van bestuursinformatie (raadvragen, ingekomen stukken, nieuwsberichten en gewijzigde evenementen) in de

	vorm van een e-mailabonnement/e-mailnotificatie. De attendering heeft de functionaliteit van een dagmail waarin ook nieuwsberichten of nieuwsbrieven kunnen worden gedeeld.
--	---

Workflow / procesondersteuning (WOE)

Code	Omschrijving
WOE-01	De agenda's kunnen worden gevuld via een koppelvlak met het zaakstelsel Verseon (en in de toekomst het zaakstelsel van xxlnc). De communicatie vanuit de bestuurlijke besluitvorming van B&W naar de Raad zal worden verzorgd vanuit het zaakstelsel Verseon (en in de toekomst het zaakstelsel van xxlnc).

Gebruiksgemak (GE)

Het gebruiksgemak van het stelsel en haar webcasting-omgeving (zowel live als Video On Demand (VOD)) platform is voor de gemeente Vlaardingen een zeer belangrijk aspect. Gebruiksgemak komt terug in alle onderdelen van het stelsel: van toegankelijkheid van informatie, tot intuïtieve bediening van het stelsel, logische inrichting en vormgeving, begrijpelijke en door een leek aan te roepen functionaliteit, etc. We verwachten daarom dat gebruiksgemak aan de basis heeft gestaan van het ontwerp van het stelsel.

In deze paragraaf zijn de eisen extra uitgelicht, maar feitelijk maken deze eisen onderdeel uit van elke functionaliteit binnen het stelsel.

Code	Omschrijving
GE-01	De zoekfunctionaliteit is vergelijkbaar met Google-search (zowel reële data als metadata search) en bestrijkt het totale oplossingsgebied (RIS en Webcast, zowel tekst als video). Hier moet uiteraard onderscheid gemaakt kunnen worden tussen openbare en niet-openbare informatie.
GE-02	Documenten (veelal van het type *.pdf/a en *.doc/docx) dienen binnen het stelsel doorzoekbaar te zijn.
GE-02a	Documenten voldoen aan de vereisten van Optical Character Recognition (OCR).
GE-03	Het RIS is in staat stemresultaten visueel weer te geven, zowel individueel, per fractie of collectief.
GE-04	Het RIS is in staat video- en audiofragmenten te tonen met inbreng en stemgedrag per spreker, per fractie, per vergadering of per agendapunt.
GE-05	Video- en audio fragmenten, inbreng en stemgedrag dienen gedeeld te kunnen worden op sociale media (LinkedIn, Facebook, X, Instagram) kanalen.
GE-06	Binnen het RIS hebben raadsleden een persoonlijke profiel pagina waar minimaal de volgende onderdelen kunnen worden gepresenteerd: foto, functies, nevenactiviteiten, recente inbreng (een link naar sprekersfragment) en stemgedrag in de Raadsvergadering. Binnen deze persoonlijke profielen dienen koppelingen met sociale media (LinkedIn, Facebook, X, Instagram) profielen van de betreffende raadsleden beschikbaar te zijn.
GE-07	De informatie op de website en de app dient zich automatisch te verversen bij aanpassing van de inhoud.

GE-08	De applicatie, interne content en publicatie via de webomgeving voldoet aan de geldende Web Content Accessibility Guidelines WCAG2.1 of zijn opvolger. Specifiek onderdeel hiervan is het beschikbaar maken van live ondertiteling van vergaderingen. <u>NVI1: Als leverancier van de oplossing volstaat het leveren van een voldoende recent onderzoeksrapport op het aspect techniek. Het toetsen op de content ligt bij de opdrachtgever zelf.</u>
GE-09	Het RIS heeft functionaliteit om ondertiteling van vergaderingen geautomatiseerd (op basis van spraakherkenning) te laten plaatsvinden. Vanuit functioneel perspectief mag opdrachtnemer ook iemand live laten ondertitelen. De kwaliteit van de live ondertiteling stelt gebruikers in staat de vergadering inhoudelijk te volgen. Wanneer de kwaliteit van de live-ondertiteling van onvoldoende niveau is, brengt de Opdrachtnemer de kwaliteit van de ondertiteling van VOD-fragmenten op het gewenste niveau.
GE-10	Opdrachtnemer biedt een visueel aantrekkelijke website aan. Hiermee wordt bedoeld dat de website beschikt over een duidelijke navigatie, uitgebalanceerde lay-out, makkelijk leesbare tekst met juist lettertype, beschikt over goede kwaliteit afbeeldingen en uitnodigt tot gebruik.
GE-11	Opdrachtnemer draagt zorg voor een uniforme gebruikerservaring voor RIS omgeving en gemeentelijke (raads)website.
GE-12	Het systeem is flexibel en (voor de raad) logisch in te richten: raadsleden zoeken vooral naar informatie op onderwerp. Primaire inrichting / ordening van het systeem zou dan ook op onderwerp moeten zijn.

App (APPE)

Om de vergaderingen en besluitvormingsproces van opdrachtgever op een gebruiksvriendelijke manier te ondersteunen dienen de betrokkenen (waaronder raadsleden, commissieleden en fractieassistenten) gebruik te kunnen maken van een (vergader)app. Deze app dient een flexibele indeling te hebben zodat de totale content van het systeem leesbaar, en waar nodig in te vullen is.

Code	Omschrijving
APPE-01	De app dient te werken op zowel iOS als Microsoft apps besturingssysteem. Op alle besturingssystemen heeft de app dezelfde look-and-feel en functionaliteit..
APPE-02	De app dient configureerbaar te zijn met betrekking tot het toevoegen van informatie, waaronder (maar niet uitsluitend) besluitenlijsten, schriftelijke vragen e.d.
APPE-03	Correct rollen- en rechtenbeheer moet leiden tot de juiste toegang voor de vergaderdeelnemers.
APPE-04	In de vergaderapp moet het mogelijk zijn aantekeningen te maken bij vergaderstukken en vergaderingen. Deze aantekeningen moeten te delen zijn met collega raadsleden of andere fractiegenoten. Deze aantekeningen dienen ook via de webomgeving te raadplegen zijn.
APPE-05	De vergaderapp en de webapplicatie tonen dezelfde informatie.
APPE-06	Vanuit de app is het mogelijk om vergaderstukken / documenten uit te printen.

Programma van eisen: Techniek

Aansluiting op AV-apparatuur (AAVE)

Code	Omschrijving
AAVE-01	Het RIS biedt publieke informatie aan aan de hand van een API (Application Programming Interface); RestAPI, SOAP of vergelijkbaar. Deze informatie moet minimaal de volgende items bevatten: DEELNEMERS: • Voorletters/Voornaam • Tussenvoegsel • Achternaam • Fractie • Functie • Foto VERGADERINFORMATIE: • Vergaderingen • Agenda • Stemmingen • Moties • Amendementen
AAVE-02	Het RIS ondersteunt het uploaden van informatie vanuit het AV systeem (sprekersposten van Bosch, software van MVI AudioVisual) via de API waaronder: • Stemresultaten per individu (dit kan binnen het RIS gesorteerd worden op fractie niveau) <u>NV11: Het uploaden van PDF's gebeurt niet door het AV systeem. Deze handelingen gebeuren binnen het RIS</u>
AAVE-03	Het RIS en/of de Webcast provider ondersteunt het markeren van actieve sprekers aan de hand van een API (Serieel en/of TCP IP).

Architectuur (ARE)

Code	Omschrijving
ARE-01	De volledige Oplossing en ondersteunende tools wordt geleverd als Software as a Service, in de Cloud gehost, inclusief beveiligde verbindingen SSL.
ARE-02	De Inschrijver levert na definitieve gunning en voor het implementatietraject een informatiearchitectuur ontwerp voor de nieuwe situatie waarin de voorzieningen, alle koppelingen en afhankelijkheden met andere informatievoorzieningen in kaart zijn gebracht en beschreven. Uitgangspunt is om zoveel mogelijk gebruik te maken van koppelingen op basis van API's en webservices, gebaseerd op standaard koppelvlakken – tenzij anders wordt beschreven en overeengekomen.

Standaarden (STE)

De gemeente Vlaardingen werkt vanuit een gestandaardiseerde architectuur aan ontwikkelingen en vernieuwing. Dit betekent dat nieuwe omgevingen, modules, plug-ins etc. aan basis standaarden moeten voldoen – die hieronder zijn opgesomd. Hiermee volgt de gemeente Vlaardingen standaarden die op landelijk niveau, via de VNG, zijn vastgesteld.

Code	Omschrijving
STE-01	Opdrachtnemer waarborgt dat de aangeboden Oplossing niet meer dan één major versie achterloopt ('neerwaartse comptabiliteit') op de open standaarden van het Forum Standaardisatie en op de standaarden uit GEMMA die voor de Oplossing relevant zijn. Aanpassingen in de hierboven genoemde standaarden worden binnen 6 maanden door de Opdrachtnemer verwerkt nadat de aanpassingen als nieuwe standaard zijn gepubliceerd op genoemd forum of Gemma online. Daarnaast wordt de oude versie van de standaard nog minimaal 12 maanden ondersteund.
STE-02	Indien de Oplossing gebruik maakt van email servers (e-mailen vanuit de Oplossing) dan geldt onderstaande eis: De gemeente Vlaardingen heeft de mogelijkheid om de instellingen van striktheidsvormen in te stellen zonder dat de maildienst verstoord wordt. Dit is van toepassing voor de (verplichte) open standaarden SPF, DKIM en DMARC en het betreft het maildomein @vlaardingen.nl.
STE-03	De externe gepubliceerde onderdelen van de Oplossing (inclusief inhoudelijke data van de gebruiker) hebben toegankelijkheid op basis van de Europese Standaard NEN 301 549 versie 2.1.2. of hoger. Conform de eisen met betrekking tot de Digitoegankelijkheid (WCAG). Na oplevering laat de Inschrijver de Oplossing dit testen door een onafhankelijk instituut als bijvoorbeeld Stichting Accessibility, het bewijsstuk zal Inschrijver beschikbaar stellen aan de gemeente Vlaardingen. <u>NV11: Als leverancier van de oplossing volstaat het leveren van een voldoende recent onderzoeksrapport op het aspect techniek. Het toetsen op de content ligt bij de opdrachtgever zelf.</u>
STE-04	Video-opslag moet plaatsvinden in open format dat recht doet aan het gebruiksdoel en duurzame opslag mogelijk maakt. MXF (Material eXchange format) is het voorkeursformat en MPEG 4 (met H.263 codec) en MKV zijn goede alternatieve formats voor het duurzaam bewaren van videotulen.
STE-05	Metadatering: Voor het duurzaam beheren van informatie-objecten, inclusief videotulen, is het noodzakelijk dat deze vanaf creatie zijn voorzien van de juiste metadata en dat de verrijkte metadata onderdeel worden van de te archiveren informatieobjecten, inclusief videotulen. Voor metadatering van digitale informatie is een landelijke standaard beschikbaar: Metadata Duurzaam Toegankelijk Overheidsinformatie (MDTO, voorheen TMLO genoemd).

Informatiebeveiliging en privacy (IE)

Code	Omschrijving
------	--------------

IE-01	Opdrachtnemer voldoet aan de eisen die de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG) stelt.
IE-02	De opdrachtnemer garandeert dat er binnen de organisatie iemand is benoemd om de informatiebeveiliging en privacy te waarborgen;
IE-03	De webapplicatie is ontwikkeld volgens het security en privacy by design-principe, en garandeert de betrouwbaarheid van informatie door toepassing van privacy bevorderende en cryptografische technieken, waaronder: - Wachtwoorden worden eenrichting-versleuteld opgeslagen; Gevoelige (vertrouwelijke) gegevens worden beschermd door gebruik te maken van cryptografische technieken in de database, bestanden en/of communicatie. De Leverancier heeft een gedocumenteerd cryptografisch beleid en past deze zowel in rest als in transit toe. Data behoort versleuteld te worden middels het cryptografisch beleid (TLS, HTTPS, HSTS).
IE-04	De Leverancier zal indien hij (pogingen tot) ongeautoriseerde toegang tot de systeemomgeving signaleert, alle noodzakelijke maatregelen nemen teneinde de eventuele schade tot een minimum te beperken en herhaling te voorkomen. De (poging tot) ongeautoriseerde toegang alsmede alle getroffen maatregelen worden onverwijld aan de opdrachtgever gerapporteerd.
IE-05	Rapportages omtrent de veiligheid van de SaaS-oplossing worden op verzoek van de opdrachtgever gedeeld met de Opdrachtgever.
IE-06	De applicatie hanteert het need-to-know principe als standaard instelling. Daarnaast maakt de applicatie het ook mogelijk dat de autorisatie en inrichting zodanig in te richten is dat persoonsgegevens niet getoond worden als dat niet wenselijk is in verband met privacy.
IE-07	Het gebruiken van groepsaccounts bij de Leverancier is niet toegestaan tenzij dit wordt gemotiveerd, door Opdrachtgever geaccepteerd en vastgelegd.
IE-08	De Leverancier zorgt voor een gedegen domeinscheiding tussen de SaaS-oplossing van de Opdrachtgever en andere domeinen.
IE-09	Situaties waarin meer dan normale kwetsbaarheden of risico's aanwezig zijn, worden onmiddellijk gemeld aan en besproken met de Opdrachtgever.
IE-10	Leverancier heeft recent een Pen&Hacktest ondergaan. Leverancier conformeert zich aan de eisen ten aanzien van een Pen&Hacktest als beschreven in de verwerkersovereenkomst en ondergaat deze minstens jaarlijks.
IE-11	De Leverancier verwerkt persoonsgegevens enkel binnen de Europese Economische Ruimte ('EER') of binnen derde landen die door de Europese Commissie zijn goedgekeurd d.m.v. een adequaatheidsbesluit.
IE-12	Patchmanagement is procesmatig en procedureel, ondersteund door richtlijnen, zodanig uitgevoerd dat laatste (beveiligings)patches tijdig zijn geïnstalleerd in de ICT voorzieningen.
IE-13	De Leverancier biedt een (O)TAP straat, zodat updates via een structurele en veilige manier verlopen

IE-14	De Leverancier kent een back-up retentie van minstens 30 dagen
IE-15	De Leverancier ontwikkelt volgens het OWASP 2019 principe
IE-16	Alle documenten kunnen geclassificeerd worden als openbaar of geheim

Koppeling zaaksysteem (KZS)

Binnen de gemeente Vlaardingen vindt archiveren plaats volgens de principes van zaakgericht registreren. De archiefwaardige documenten dienen opgeslagen te worden in het zaaksysteem (ZS) met een geïntegreerd documentmanagement systeem (DMS). De opslag vindt plaats op basis van vooraf afgesproken zaaktypen. Voor de uitwisseling van documenten tussen ZS/DMS en vak applicatie wordt gebruik gemaakt van de koppeling op basis van tweeweg berichtenverkeer. Op deze wijze vindt de archivering geautomatiseerd plaats, zonder handmatige handelingen.

Code	Omschrijving
KZS-01	De BIS/RIS Applicatie wordt gekoppeld met zaaksysteem/DMS van Verseon voor het registreren en opslaan van inkomende, interne en uitgaande documenten (uitgaande post, mail, en dergelijke op basis van StUF-ZKN/ZDS), ten behoeve van de archivering (op basis van zaaktypen) en raadpleging van documenten in het DMS en opslag van procesinformatie in het zaaksysteem (eveneens op basis van zaaktypen). De wijze van koppelen gebeurt door middel van een generiek koppelvlak (Open Tunnel van EnableU) op basis van ZGW-API of Zaak- en Document Services (ZS-DMS) 1.1. De koppeling garandeert dat in de uitwisseling van documenten geen metadata verloren gaat. De BIS/RIS applicatie is koppelbaar met zaaksystemen en DMS oplossingen die voldoen aan NEN-ISO 16175-1 en confirmeert zich aan de interoperabiliteitseisen, normen en standaarden.
KZS-02	In de BIS/RIS Applicatie kan bij het betreffende werkproces ook informatie opgeslagen worden over bijbehorende zaaktype (zoals b.v. het zaaknummer) en daarbij behorende documenttypen (zoals bijvoorbeeld raadsvoorstel of raadsbesluit).
KZS-03	De BIS/RIS Applicatie voorziet in een koppeling met het zaaksysteem ter ondersteuning van de volgende processen: 1. Agendering van vergaderstukken voor de directievergaderingen (onderdeel van het ambtelijke besluitvormingsproces) 2. Agendering van vergaderstukken voor de portefeuillehouder overleggen (onderdeel van het ambtelijk-bestuurlijke besluitvormingsproces) 3. Agendering van vergaderstukken voor de collegevergaderingen (bestuurlijke besluitvormingsproces) 4. Agendering van vergaderstukken voor de commissie- en raadsvergaderingen (bestuurlijke besluitvormingsproces)
KZS-04	De BIS/RIS Applicatie voorziet in een toekomstige koppeling met 1. het zaaksysteem xxlnc en 2. een e-depot voor archivering van de videotulen (inclusief metadata)

Techniek (TEE)

Code	Omschrijving
------	--------------

TEE-01	Leverancier draagt zorg voor het maken van back-ups waarbij de maximale RPO (Recovery Point Objective) 24 uur bedraagt. Tijdens vergaderingen dient de RPO real-time te zijn.
TEE-01b	Leverancier draagt zorg voor een maximale RTO (Recovery Time Objective) van 8 uur
TEE-02	Herstelmaatregelen, waaronder back-up en recovery procedures, zijn geïmplementeerd en worden periodiek getest.
TEE-03	Leverancier geeft aan welke minimale vereisten nodig zijn aan de kant van de gemeente Vlaardingen voor de toegang tot de Oplossing (de bandbreedte internetsnelheid, poorten, firewalls, systeemeisen aan servers, systeem eisen voor cliënt, etc).
TEE-04	De BIS/RIS Applicatie dient toegankelijk te zijn voor alle gebruikers(rollen) (waaronder oa medewerkers, leidinggevendenden, professionals en functioneel beheerders) via een internetbrowser, zonder dat daarbij clientside plug-ins als Java, ActiveX, Flash, SilverLight, etc. benodigd zijn. De BIS/RIS Applicatie moet compatibel zijn met actuele en gangbare browsers, waaronder, maar niet beperkt tot, Edge, Chrome, Firefox en Safari.
TEE-05	Leverancier levert de BIS/RIS Applicatie met een responsive design zoals in WCAG2.1 opgenomen is. Het ontwerp is geschikt voor meerdere en diverse apparaten (van mobiele telefoons tot aan tablets/laptops), het portaal mag niet gefixeerd zijn op een bepaalde resolutie en biedt daarmee een optimale gebruikerservaring voor inwoners en ondernemers.
TEE-06	Het is van belang dat de BIS/RIS Applicatie toegang tot informatie registreert. Hieronder kunnen verdachte handelingen, zoals het meermaals foutief authenticiseren of het opvragen van gegevens afwijkend van het standaard gebruik, vallen. Het moet mogelijk zijn om op medewerker/rol te rapporteren.
TEE-07	De Leverancier dient, indien gewenst onder een non-disclosure agreement, inzage te verschaffen in het datamodel van de database. Binnen de applicatie moet voor elk schermveld duidelijk traceerbaar zijn wat de corresponderende veldnaam in de database is en in welke tabellen dit veld aanwezig is. De Leverancier geeft inzicht in relaties tussen gegevens, het datamodel en documentatie. De documentatie bevat een beschrijving van de relatie tussen gegevens (business rules). De Leverancier stelt een actueel, functioneel en technisch datamodel beschikbaar.
TEE-08	De Leverancier dient te garanderen dat toevoegingen aan en wijzigingen van het datamodel mogelijk zijn. De Leverancier zorgt ervoor dat alle bijbehorende functionaliteiten consistent beschikbaar blijven in alle toekomstige versies van de applicatie.
TEE-09	De BIS/RIS Applicatie beschikt over de mogelijkheid (ingepland) gegevens uit de database te exporteren en importeren in de informatie systemen van Gemeente Vlaardingen. De verschillende extractiemogelijkheden zijn opgenomen in het Prgramma van Wensen.
TEE-10	De actualiteit van de beschikbaar gestelde gegevens komt overeen met de actualiteit van de gegevens in de bron database van de leverancier.
TEE-11	Vlaardingen behoudt de vrijheid om Vlaardingse data naar eigen inzicht te koppelen, onafhankelijk van de door hem gekozen data-analysemiddelen of services van derden met gebruik van diezelfde standaardisatie.
TEE-12	Gemeente Vlaardingen kan kosteloos rapportages in de oplossing samenstellen of aanpassen.

TEE-13	Rapportages die gebruik maken van vergelijkende cijfers, zoals huidig jaar/periode versus vorig jaar/periode dienen opgesteld te kunnen worden.
TEE-14	Data-uitwisseling mag geen gevolgen hebben voor de prestaties van de applicatie. Leverancier is verplicht aan te geven wanneer de data-uitwisseling gevolgen heeft voor de prestaties omtrent functionaliteit, gebruik en snelheid van de applicatie;
TEE-15	De leverancier bevestigt dat hij bekend en compatibel is met de 'Common Ground' principes.

Koppelingen (KOE)

Code	Omschrijving
KOE-01	Voor alle te realiseren koppelingen op basis van berichtenverkeer of API's, dient Opdrachtnemer gebruik te maken van de Enterprise Service Bus van EnableU. Voor alle andere te realiseren koppelingen dient Opdrachtnemer aantoonbaar de vereiste beveiligingsmaatregelen te nemen conform de vastgestelde BIO-norm in eis IE-04. Daarnaast zal het technisch en functioneel beheer van deze verbinding door Opdrachtnemer worden gefaciliteerd gedurende de looptijd van het contract. Naast de koppelingskosten, worden extra kosten voor deze verbinding die hieruit voortkomen (eenmalig en structureel), door inschrijver opgenomen in het meegeleverde prijzenblad.
KOE-02	Opdrachtnemer verzorgt de complete technische en functionele implementatie van de koppelingen met andere systemen van de Gemeente Vlaardingen voor zover het haar kant van de koppeling betreft.

Beheer (BEE)

Code	Omschrijving
BEE-01	De gemeente Vlaardingen vraagt een SaaS-dienst uit, dus Inschrijver voert het technisch beheer uit van deze omgeving. Tevens dient de Opdrachtnemer actief te monitoren op beschikbaarheid, performance, capaciteit, beveiliging en data-integriteit van het softwareplatform. Onderdeel van de SaaS-dienst is de connectiviteit (dataverbinding, bandbreedte) van de Inschrijver aan het internet. De Inschrijver levert voldoende bandbreedte en een lage latency voor een prettige gebruikerservaring.
BEE-02	De Opdrachtnemer dient bij de levering van de applicatie zowel een test- en acceptatieomgeving als een productieomgeving ter beschikking te stellen aan de Gemeente Vlaardingen. Beide omgevingen moeten afzonderlijk functioneren en zijn geoptimaliseerd voor hun doeleinden. De acceptatieomgeving is bedoeld voor het testen en goedkeuren van nieuwe releases, wijzigingen of updates, terwijl de productieomgeving bedoeld is voor dagelijkse werkzaamheden. Aanvullend: - de acceptatieomgeving mag tijdelijk afwijken van de productie voor het testen van releases en patches - een keer per jaar wordt acceptatie gelijk getrokken met productie. Dit moment wordt afgestemd met functioneel beheer van Vlaardingen

	- er moet een mogelijkheid zijn om synchronisatie van acceptatie en productie op verzoek uit te voeren. Bij deze synchronisatie moet de Opdrachtnemer keuzemogelijkheden aanbieden, waaronder het waarborgen van AVG-conformiteit (anonimiseren). <u>NV11: als er geen mogelijkheid is tot datasynchronisatie van acceptatie en productie, dan moet de leverancier de mogelijkheid bieden om een testdata-set te definiëren in overleg met de opdrachtgever die op verzoek van de opdrachtgever geladen wordt in de acceptatie-omgeving. In die testdata worden dan geen privacy-gevoelige gegevens opgenomen waardoor de noodzaak tot anonimiseren vervalst.</u>
BEE-03	De beheeractiviteiten bespreekt Inschrijver periodiek (ieder half jaar) met de gemeente Vlaardingen en draagt verbetervoorstellen voor.
BEE-04	Alle functionele beheertaken kunnen worden uitgevoerd, zonder dat dit invloed heeft op de werking van de Oplossing voor de overige gebruikers. Gebruikers kunnen ingelogd blijven en volledig gebruik maken van de oplossing tijdens deze functionele beheerstaken.
BEE-05	Het functioneel applicatiebeheer verloopt via de applicatie-interface. De Oplossing bevat een beheermodule. Deze is zodanig ingericht dat de functioneel beheerder van gemeente Vlaardingen de applicatie zelfstandig kan beheren zonder tussenkomst van de leverancier.
BEE-06	Het fijnmazige autorisatiebeheer gebeurt door middel van role-bases access control, waarbij het principe van least privilege wordt toegepast. Een autorisatiematrix ligt hieraan ten grondslag. Autorisaties (rollen- en rechtenmodel) kunnen door een beheerinterface eenvoudig op één plek worden geconfigureerd en met behulp van autorisatieprofielen automatisch worden toegekend aan in de Oplossing vastgelegde groepen. De gemeente Vlaardingen kan deze autorisatieprofielen en groepen zelf definiëren.
+BEE-06A	De autorisaties zijn dusdanig ingericht dat in het beheer van het BIS en het RIS gescheiden zijn.
BEE-07	De Oplossing ondersteunt functiescheiding in mutator/autorisator. Per autorisatie voor een bepaald onderdeel/functie van de Oplossing kan worden aangegeven welke gegevens kunnen worden gemuteerd/opgevoerd/verwijderd. Vanuit het collegedomein kunnen geen mutaties in het raadsdomein worden gemaakt en vice versa.
BEE-08	De Oplossing kan een overzicht van de gebruikers en bijhorende autorisaties genereren.
BEE-08a	De Oplossing kan een overzicht genereren welke gebruiker op welk moment toegang heeft gehad tot de applicatie en gegevens.
BEE-09	Authenticatie tot de oplossing: OPTIE A Authenticatie voor de Oplossing verloopt via de Azure AD van de gemeente Vlaardingen. Na authenticatie via de Active Directory, hebben gebruikers door middel van Single Sign On (SSO) direct toegang tot alle onderdelen van de aangeboden Oplossing, uiteraard voor zover ze daartoe zijn geautoriseerd. SSO wil dus zeggen dat de gebruiker niet apart hoeft in te loggen in de Oplossing nadat de gebruiker is aangemeld op het netwerk (via de Active Directory). OPTIE B

	Indien bepaalde gebruikersgroepen met onbeheerde devices toegang willen tot de applicatie, dwingt de Oplossing de mogelijkheid af om in te loggen middels Multi-factor Authenticatie. De Oplossing biedt de mogelijkheid om wachtwoorden te wijzigen door gebruikers (self service password reset) en door functioneel beheer ten behoeve van gebruikers. De Oplossing dwingt een 'sterk' wachtwoord af. Wachtwoorden bestaan ten minste uit een combinatie van hoofdletters, kleine letters en cijfers of symbolen met een minimale lengte van 8 posities of meer en time-outs worden ondersteund; De gebruiker wordt geblokkeerd na een aantal (nader in te stellen) keren achter elkaar invoeren van een foutief wachtwoord. Deze blokkade is zichtbaar voor de gebruiker en de applicatiebeheerder. Wachtwoorden wijzigen wordt periodiek door de Oplossing afgedwongen. De Oplossing dient de mogelijkheid te bieden om de functie "automatisch uitloggen bij inactiviteit" individueel per gebruiker of per gebruikersgroep in te stellen en te beheren.
--	--

Service Level Agreement (SLAE)

Bij deze aanbesteding hoort een SLA voor het maken van een adequate ondersteuning in de fase van beheer en doorontwikkeling. Dit alles er op gericht op duidelijkheid te geven over de verwachtingen in ondersteuning en onderlinge afstemming (invullen van accountmanagement).

Code	Omschrijving
SLAE-01	De SLA vormt de basis voor deze samenwerking. De SLA heeft eenduidige afspraken, prestatie-indicatoren en kwaliteitseisen over de Oplossing en bijbehorende dienstverlening. De definitieve SLA wordt bij gunning overeengekomen tussen Inschrijver en gemeente Vlaardingen. De opdrachtnemer hanteert als uitgangspunt Handreiking-Service-Level-Agreement-v2.3 van informatiebeveiligingsdienst, of een gelijksoortig opgebouwd SLA document.
SLAE-02	Opdrachtnemer biedt een SLA (service level agreement) aan en levert actief periodiek een rapportage op. Wij ontvangen rapportages omtrent: • beschikbaarheid van de dienst (maandelijks); • onderhoudsrapportages/kalender (maandelijks); • beveiligingscontroles (jaarlijks); • wijzigingsaanvragen en de afhandeling daarvan (maandelijks); • klachtenrapportages • DR-test resultaten (halfjaarlijks) • Uitwijk resultaten (jaarlijks) • Back-up test (maandelijks) Elk kwartaal vindt een gesprek plaats tussen opdrachtnemer en SLA manager om SLA prestaties door te nemen.
SLAE-03	Voorafgaande aan een update (releases en patches) wordt de contactpersoon van de gemeente Vlaardingen vroegtijdig doch uiterlijk 4 weken vooraf op de hoogte gebracht van de te verwachte wijzigingen door middel van releasedocumentatie. Bij een update dient, indien relevant voor de werking, ook de nieuwe gebruikershandleiding in het

	Nederlands geleverd te worden, middels een help-functie binnen de applicatie en als PDF bestand. PS. Noodpatches zijn uitgezonderd maar moeten wel eerst aangekondigd worden.
SLAE-03a	De opdrachtnemer voert alleen wijzigingen door in de database van de applicatie, nadat gemeente Vlaardingen hierover is geïnformeerd. Dit geldt zowel voor individuele wijzigingen, als voor massale wijzigingen al dan niet via de applicatie of rechtstreeks in de database.
SLAE-04	Patchmanagement is procesmatig en procedureel, ondersteund door richtlijnen, zodanig uitgevoerd dat laatste (beveiligings)patches tijdig door Inschrijver zijn geïnstalleerd in de ICT voorzieningen.
SLAE-05	Opdrachtnemer brengt geen kosten in rekening voor ondersteuning door de helpdesk van de Opdrachtnemer en aangemelde, aan de applicatie gerelateerde incidenten. Dit dient in het contract afgedekt te zijn. In de SLA wordt vastgelegd wat verzoeken, standaard wijzigingen en niet-standaard wijzigingen zijn, inclusief de daarbij horende kosten.
SLAE-06	Opdrachtnemer verzorgt een deskundig Nederlandstalige helpdesk voor zowel technische als functionele ondersteuning, telefonisch, via e-mail en/of een webportaal. De helpdesk is het centrale punt voor het melden van incidenten, het stellen van vragen, indienen van wijzigingsvoorstellen en geeft informatie/ inzicht in de afhandeling daarvan. De helpdesk is multi-skilled ingericht voor key-users, functioneel beheer of een technisch beheerder.
SLAE-07	De helpdesk is telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 08:00 en 17:00 uur en tijdens de gehele duur van een geplande vergadering.
SLAE-08	De gemeente Vlaardingen kan zelf (gerubriceerd) meldingen aanmaken en het afhandelingsproces volgen. Het is onder meer inzichtelijk wanneer een melding in behandeling is genomen. Vervolgens worden meldingen voorzien van een status om correcte doorlooptijden te realiseren (aangemeld / in behandeling / ingepland / on-hold / afgemeld).
SLAE-09	De gemeente Vlaardingen stelt bij een melding een van onderstaande prioriteiten vast op basis van impact en urgentie. De prioriteitsbepaling kan in overleg met opdrachtnemer worden op- of afgeschaald. 1. De Oplossing is volledig niet beschikbaar (naar mening van de gemeente Vlaardingen een Critical Incident). 2. De Oplossing is deels niet beschikbaar of deels niet beschikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de gemeente Vlaardingen een Major Incident). 3. Kleine verstoringen (naar mening van de gemeente Vlaardingen een Minor Incident). 4. Gebruikers / beheedersvraag. De helpdesk van Opdrachtnemer draagt tevens zorg voor relateren van incidenten aan reeds bekende problemen met betrekking tot de Oplossing. Vervolgens wordt het incident met de vastgestelde Prioriteit afgehandeld. Indien geen overeenstemming wordt bereikt over de prioriteit treedt de escalatieprocedure in werking. Voorstel:

	Prioriteit	Reactietijd	Oplostijd	Work around
	1	Direct	Binnen 4 uur	Binnen 1 uur
	2	Binnen 1 uur	Binnen 16 uur	Binnen 4 uur.
	3	Binnen 8 uur	Binnen 24 uur	Nvt
	4	Binnen 8 uur	Binnen 36 uur	Nvt
SLAE-10	In aanvulling op SLAE-09, dient tijdens raadsvergaderingen en commissievergaderingen adequate Nederlandstalige telefonische support beschikbaar te zijn voor het direct verhelpen van een ernstige verstoring tijdens de vergadering als het gaat om het RIS of de livestream van de uitzending.			
SLAE-11	Productie verstorende werkzaamheden worden buiten kantooruren en buiten avondvergaderingen uitgevoerd, tenzij anders overeengekomen. Dit altijd in overleg met de Opdrachtgever.			
SLAE-12	De beschikbaarheid van de Oplossing is gegarandeerd voor minimaal 99%. De Opdrachtnemer levert maandelijks een rapportage aan van de gerealiseerde beschikbaarheid.			
SLAE-13	De opslag van de applicatie en gegevens en overige onderdelen van de Oplossing vindt plaats bij een hosting partij/datacenter die geen vestiging heeft in de Verenigde Staten, dit in verband met de USA Freedom Act dan wel de Opdrachtnemer garandeert dat de data niet onder USA Freedom Act kan worden opgevraagd.			
SLAE-14	De helpdesk biedt zowel ondersteuning aan eindgebruikers, functioneel beheerders als technische Audio-Video 1 ^e lijnsmedewerkers.			
SLAE-15	Meldingen kunnen worden aangemaakt en bijgehouden in een Online portaal alwaar rechthebbenden inzage hebben in de voortgang en reeds afgehandelde meldingen. Ook de rapportages uit SLAE-02 kunnen hier worden ingezien.			
SLAE-16	Minimaal 1 keer per jaar vindt er een contractoverleg plaats waarin de volgende onderwerpen aan de orde komen: - Evalueren van de uitvoering van de Overeenkomst; - Beoordeling van de kwaliteit van de dienstverlening; - Klantwaardering / Klanttevredenheid; - Bespreken van de samenwerking, het partnerschap; - Afhandeling Meldingen in relatie tot de geldende servicenormen; - Overzicht en status van de ingediende wijzigingsverzoeken; - Releaseplan en releaseplanning; - Bijzonderheden van de afgelopen periode; - Aandachtspunten voor de komende periode; - Financiën; - EVT. inhoudelijke aanpassingen SLA; - Bijzonderheden van de afgelopen periode;			

	- Aandachtspunten voor de komende periode; - Verbeteracties op bovenstaande onderwerpen. Op verzoek van de aanbestedende dienst kunnen er meerdere contract overleggen per jaar plaatsvinden (bijv. naar aanleiding van een incident).
--	--

Start, continuïteit en exit-strategie (SCE)

Code	Omschrijving
SCE-01	De Oplossing biedt bij de start van het project een geautomatiseerde conversie mogelijkheid om bij de overgang van de huidige naar de nieuwe Oplossing de historische data/formulieren, conform het aantal archiefjaren, in de nieuwe Oplossing op te nemen. Dit geeft inzicht in historie waarmee de 'oude' omgeving volledig opgeruimd kan worden.
SCE-01a	Als onderdeel van de Implementatie stelt opdrachtnemer een exitplan op. Het aanleveren van dit exitplan is een voorwaarde voor Acceptatie. In dit plan wordt ten minste beschreven: - Op welke wijze, bij (reguliere of onverwachte) beëindiging van het contract, de (meta)data en documenten wordt overdragen aan een andere partij (bijvoorbeeld de eerstvolgende partij bij de aanbesteding); - Op welke wijze de betreffende (meta)data en documenten vervolgens wordt verwijderd en vernietigd. - Opdrachtnemer bij uitvoering van het exit plan een periode aanhoudt - minstens drie maanden - gedurende welke het systeem afgesloten is voor gebruik maar wel beschikbaar voor beheerders om de uitfasering van het systeem te volgen en af te ronden. - Opdrachtgever stelt een vernietigingslijst op en deelt een verklaring van vernietiging.
SCE-02	Op basis van het afgesloten contract garandeert de Inschrijver dat de Oplossing, gedurende de contractperiode, doorontwikkeld zal worden zonder additionele kosten. Onder deze doorontwikkeling wordt, naast additief, correctief en preventief, ook verstaan dat de oplossing adaptief onderhoud wordt uitgevoerd om als de gemeente Vlaardingen te blijven voldoen aan in de contractperiode geldende wet- en regelgeving. Daarbij speelt de Oplossing in op de ontwikkelingen op de markt.
SCE-03	Opdrachtnemer geeft volledige medewerking aan het einde van de overeenkomst van het contract of bij faillissement voor het kosteloos overbrengen van de volledige dataset uit de Oplossing in een origineel en duurzaam bruikbaar bestandsformaat, over aan de gemeente Vlaardingen.
SCE-03a	Het is mogelijk om zonder extra kosten alle data uit het systeem te exporteren in CSV formaat inclusief metadata met minimaal de beschrijving van de betekenis van entiteiten, relaties, attributen, data types, beschrijving van transformaties en/of aggregaties van de geleverde gegevens.
SCE-04	Opdrachtnemer levert daarna ook een bewijs aan van vernietiging van de data op hun servers.
SCE-05	Geheimhouding blijft van kracht ook ná het overdragen of beëindigen van de dienst.

SCE-06	Opdrachtnemer heeft afdoende maatregelen getroffen dat de gegevens / data van de gemeente Vlaardingen niet in handen van derden komen (bijvoorbeeld bij ontbinding / faillissement / doorverkoop) en maakt de maatregelen inzichtelijk. De gemeente Vlaardingen is en blijft eigenaar van alle gegevens / data inclusief opnames en metadata gegevens en heeft daar te allen tijde de zeggenschap over. De gemeente Vlaardingen stelt als uitgangspunt dat het proces van contractbeëindiging, migratie en beschikbaarheid van gegevens in het contract is geregeld en schriftelijk wordt vastgelegd.
SCE-06a	Alle informatieobjecten, ongeacht waar deze zijn opgeslagen of hoe deze worden verwerkt, blijven onherroepelijk en exclusief eigendom van de Gemeente Vlaardingen. Gemeente Vlaardingen bepaalt als enige wie de beschikking heeft over de informatieobjecten, wie de informatieobjecten verwerkt, opslaat of distribueert en of vernietigd.

|